

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0003

Klageren: XX
4000 Roskilde

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone. Driftsforstyrrelser hos DSB og DSB S-tog.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 9. november 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 23. december 2009.

Sagens omstændigheder: Al togdrift mellem Nørreport station og Kbh. Hovedbanegård var indstillet den 4. november 2009 i tidsrummet 15.55-17.00 grundet en personpåkørsel.

Klageren skulle med tog til Roskilde og har oplyst, at det i begyndelsen blev sagt over højtaleren, at der ville gå 10 minutter, før driften blev genoptaget, men at dette stod på i 45 minutter. Ifølge klageren blev det herefter annonceret, at man anbefalede passagererne at benytte Metroen. Hun besluttede derfor at tage Metroen mod Amager for dér at skifte til et regionaltog til Roskilde.

Mellem Islandsbrygge og Sundby blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret i Metroen, og da rejsen foregik i zone 03, hvortil hendes månedskort ikke var gyldigt, blev hun kl. 16.35 pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende zoner.

Ved den efterfølgende henvendelse til Metroservice gjorde klageren opmærksom på driftsforstyrrelserne og anbefalingen fra DSB om at benytte Metroen, samt på at forsinkelsen medførte, at hun ikke kunne nå at hente sine børn i institution, inden den lukkede. Metroservice fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt til, at der på Metroens perroner og i togene er opsat skilte, der viser zoneinddelingen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroservice ikke har været berettiget til at opkræve kontrolafgiften under de foreliggende omstændigheder.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, inden rejsen påbegyndes,

at passageren selv skal sikre sig, at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der er gældende til hele rejsen og som ved billetkontrol kan forevises på forlangende,

at dette fremgår af Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk <<http://www.m.dk/>>. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på metrostationer,

at klageren har kørt med månedskort, hvor zone 3 ikke var indeholdt. Når et månedskort benyttes, kan der alene køres i de zoner, som står anført på stamkortet. Ønsker en kunde således at køre udi eller igennem andre zoner, må der købes tillægsbillet,

at på stationer og i alle metro-tog er der let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger. På alle stationer findes informationen på de opsatte info-tavler og i toget er der ned igennem hele toget opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog,

at klagerens rejsehjemmel ikke dækkede zone 03 (strækningen mellem DR Byen station og Ørestad station), og hun skulle derfor have købt tillægsbillet for at opnå gyldig rejsehjemmel,

at DSB henviser til at benytte metroen må alene betragtes som en servicemeddelelse og fratager ikke passagererne – på grund af trafikkaos - at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, samt

at der henvises til ankenævnets afgørelse 2009-0120 af 7. december 2009.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og

ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser.”

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren har et månedskort gyldigt til ruten København-Roskilde, hvorpå zone 03 ikke er omfattet. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Imidlertid burde Metroservice A/S ved klagerens henvendelse have fået verificeret driftsforstyrrelserne hos DSB og have eftergivet kontrolafgiften som følge af de helt særlige omstændigheder, der gjorde sig gældende i den konkrete sag, nemlig: at klageren ventede i 45 minutter på sit tog, at passagerne blev opfordret til at benytte Metroen, at hun skulle hjem for at hente sine børn i børnehaven, og at det herefter var undskyldeligt, at hun, der havde månedskort, ikke undersøgte nærmere, om zonerne på kortet dækkede rejsen med Metroen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet v/ Metroservice A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal Metroselskabet v/ Metroservice endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Metroselskabet v/Metroservice ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Metroselskabet v/Metroservice vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Metroselskabet v/Metroservice har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

På ankenævnets vegne, den 28. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved